

1. Splošno in opredelitev pojmov

Izdajatelj splošnih pogojev je: Nova Kreditna banka Maribor, Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor, Slovenija, SWIFT oznaka KBMASI2X, ID oznaka 04, www.nkbm.si, info@nkbm.si, registrirana pri Okrožnem sodišču v Mariboru, št. reg. vl.: 062/10924200, matična številka 5860580, identifikacijska št. zavezanca za DDV: SI94314527 (v nadaljevanju: banka).

Banka Slovenije je pristojna za nadzor nad ponudnikom plačilnih storitev, njegovo podružnico ali zastopnikom v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji.

Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev; seznam je objavljen na spletni strani Banke Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene pravice, obveznosti in pogoji pri izvršitvi enkratne plačilne transakcije na poštah, v skladu z Zakonom o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in sistemih (v nadaljevanju: ZPlaSSIED).

Banka izvaja enkratne plačilne transakcije v sodelovanju s Pošto Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, Maribor (v nadaljevanju: Pošta Slovenije) na vseh poštah.

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih (v nadaljevanju: splošni pogoji), imajo naslednji pomen:

Čezmejna plačilna transakcija je plačilna transakcija, pri kateri plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev opravita plačilne storitve za plačnika oziroma prejemnika plačila na območju različnih držav članic. Plačilna transakcija se izvrši čezmejno tudi v primeru, če isti ponudnik plačilnih storitev opravi plačilne storitve za plačnika v eni državi članici in za prejemnika plačila v drugi državi članici.

Datum prejema plačilnega naloga je dan, na katerega banka prejme plačilni nalog.

Delovni dan je dan, na katerega plačnikov ponudnik plačilnih storitev, ki sodeluje pri izvršitvi plačilne transakcije, posluje tako, da omogoča izvrševanje plačilnih transakcij.

Denarno nakazilo je plačilna storitev, pri kateri ponudnik plačilnih storitev prejme plačnikova denarna sredstva, ne da bi odprl plačilni račun za plačnika ali prejemnika plačila, izključno z namenom, da se enak znesek denarnih sredstev da na razpolago prejemniku plačila ali se prenese prejemnikovemu ponudniku plačilnih storitev, ki da sredstva na razpolago prejemniku plačila ali jih prenese na prejemnikov plačilni račun.

Domača plačilna transakcija je plačilna transakcija, pri kateri plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev ali edini ponudnik plačilnih storitev opravijo plačilne storitve za plačnika in prejemnika na območju Republike Slovenije.

Država članica je država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora (v nadaljevanju: EGP).

Enkratna plačilna transakcija je dejanje enkratnega pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik, pri čemer je izvršitev enkratne plačilne transakcije preko banke neodvisna od drugih plačilnih storitev.

Enolična identifikacijska oznaka je kombinacija črk, števil ali znakov, ki jo ponudnik plačilnih storitev dodeli uporabniku in se v plačilni transakciji uporablja za nedvoumno identifikacijo tega uporabnika.

Plačilni nalog je navodilo plačnika ali prejemnika plačila svojemu ponudniku plačilnih storitev, s katerim odredi

izvršitev plačilne transakcije.

Plačnik je fizična ali pravna oseba, ki odredi plačilno transakcijo tako, da izda plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila.

Prejemnik plačila je fizična ali pravna oseba, ki je predvideni prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije.

Soglasje za izvršitev plačilne transakcije je predložitev papirnega soglasja s strani uporabnika banki.

Univerzalni plačilni nalog (UPN QR) je namenjen za plačila v evrih na območju SEPA, in sicer za negotovinska plačila, gotovinska plačila, polog gotovine in dvig gotovine.

Uporabnik je fizična ali pravna oseba, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje.

Zaupni podatki so vsi podatki, dejstva in okoliščine o posameznem uporabniku, vključno z osebnimi podatki, s katerimi razpolaga ponudnik plačilnih storitev ali udeleženec plačilnega sistema.

2. Varstvo osebnih in zaupnih podatkov

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna skrivnost banke. Banka posreduje te podatke le uporabniku plačilnih storitev in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

Banka kot upravljavec zbirke osebnih podatkov vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov in podatkov o poslovanju uporabnika v skladu z Uredbo o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (GDPR, št. EU 2016/679) in v skladu z veljavnim zakonom o varstvu osebnih podatkov, kar je podrobneje opredeljeno v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Novi KBM, ki so na voljo na spletni strani www.nkbm.si/vop ter njenih poslovalnicah.

Banka lahko zbira, obdeluje in izmenjuje naslednje zaupne podatke, vključno z osebnimi podatki o uporabniku, z namenom preprečevanja, preiskovanja ali odkrivanja goljufij ali prevar v zvezi s plačilnimi storitvami:

- podatke o uporabnikih plačilnih storitev in tretjih osebah, ki so udeležene v goljufiji ali prevari oziroma poskusu le-te, oziroma jim je ali bi jim lahko nastala škoda zaradi takega dogodka ali poskusa le-tega: ime in priimek oziroma naziv, stalno in/ali začasno bivališče oziroma sedež, matična številka, davčna številka, podatki o plačilnih računih, uporabljena metoda avtentikacije plačnika ter identifikacijski, avtentikacijski in komunikacijski podatki (telefonska številka, e-poštni naslov, IP naslov, revizijske sledi, korespondenca s stranko in drugi tovrstni podatki, ki so potrebni za učinkovito obravnavo zadeve); in
- datum in opis dogodkov, povezanih z goljufijo ali prevaro oziroma poskusom le-te, ter znesek predmetne plačilne transakcije.

Uporabnik izrecno dovoljuje banki, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo ali s klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne in druge podatke, ki so povezani z opravljanjem plačilnih storitev.

Uporabnik se strinja z obdelavo osebnih podatkov ter tudi dovoljuje obdelavo osebnih podatkov, ki jih je posredoval



banki oziroma s katerimi banka razpolaga, za potrebe izpolnjevanja pogodbenih obveznosti kakor tudi izpolnjevanja ustreznih zakonskih in podzakonskih obveznosti banke ter obveznosti, sprejetih in v skladu z mednarodnimi pravnimi akti, prevzetimi s strani Republike Slovenije, in akti Evropske unije ter vsemi zavezujočimi domačimi in mednarodnimi akti in pravili, ki veljajo oziroma se nanašajo na preprečevanje pranja denarja in financiranja.

Banka si ob upoštevanju relevantnih zakonskih predpisov pridržuje pravico, da od uporabnika pridobi in hrani kopijo uradnega osebnega dokumenta z namenom ugotavljanja in potrjevanja uporabnikove istovetnosti ter izvajanja zakonskih zahtev v povezavi s pravilno identifikacijo uporabnikov.

3. Izvrševanje plačilnih nalogov in obveščanje uporabnikov

3.1. Prejem naloga

Pošte sprejemajo plačilne naloge, ki so izdani na standardiziranem UPN QR. Drugih oblik plačilnih nalogov pošte ne sprejemajo.

Pošta sprejema plačilne naloge v evrih za izvedbo čezmejne plačilne transakcije do vrednosti 50.000 EUR v primeru, da je banka prejemnika pristopnica k SEPA shemi.

Banka izvrši plačilno transakcijo, ko prejme plačilni nalog, razen če so podani pogoji za zavrnitev plačilnega naloga. Plačilni nalogi morajo biti izpolnjeni v skladu s predpisi, standardi v plačilnih sistemih in temi splošnimi pogoji. Plačilni nalog mora vsebovati naslednje bistvene elemente:

- ime in priimek in naslov plačnika,
- IBAN plačnika,
- znesek in valuto plačila, v kateri se plačilo izvede,
- ime in priimek/naziv in naslov prejemnika plačila,
- IBAN oz. račun prejemnika plačila,
- datum valute,
- namen plačila,
- kodo namena za plačilne naloge, posredovane na obrazcu UPN QR,
- podpis plačnika,
- druge podatke, če posebni dopis tako določa.

Pri gotovinskih plačilih mora banka pridobiti naslednje podatke o dejanskem plačniku:

- ime, priimek in naslov plačnika,
- vrsta in številka uradnega osebnega dokumenta
- datum in kraj rojstva.

Navodilo za izpolnitev UPN QR n šifrant kod namena plačila lahko plačnik zahteva na vpogled na poštah.

Neppravilno izpolnjenih plačilnih nalogov pošte ne sprejemajo.

Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog, ko je plačilni nalog predložen na poštah. S predložitvijo plačilnega naloga na poštah je uporabnik podal soglasje in strinjanje z izvedbo enkratne plačilne transakcije, ter je tako bila sklenjena pogodba med njim in banko za izvedbo enkratne plačilne transakcije.

3.2. Izvršitev plačilnega naloga

Banka izvrši plačilni nalog, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- če je plačilni nalog izpolnjen čitljivo in popolno (brez popravkov), z vsemi zahtevanimi podatki na plačilnem nalogu;
- če ne obstajajo zakonske ter interne ovire ali omejitve za izvršitev plačilnega naloga.

Pri plačilnih nalogih banka v primerih, ko ni posebnih navodil uporabnika, po svoji najboljši presoji v korist uporabnika določi način izvršitve. S samim prejemom takšnega plačilnega naloga tretje osebe ne pridobijo nikakršnih zahtevkov nasproti banki.

Če uporabnik predloži banki nepravilno enolično identifikacijsko oznako plačilnega naloga oziroma katerokoli nepravilno bistveno sestavino plačilnega naloga, banka ni odgovorna uporabniku za nepravilno izvršitev enkratne plačilne transakcije.

Če uporabnik poleg enolične identifikacijske oznake ali drugih podatkov, ki jih zahteva banka za izvršitev plačilnega naloga, banki predloži tudi druge podatke, je banka odgovorna samo za izvršitev enkratne plačilne transakcije v skladu z enolično identifikacijsko oznako, ki jo je predložil uporabnik.

Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu. Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi izvršitve ponarejenih ali spremenjenih plačilnih nalogov.

V skladu s SEPA pravili na medbančnem nivoju ni možen istočasen prenos strukturirane reference in tekstovnega zapisa namena plačila. Banka v primeru izpolnjene reference v dobro plačila na plačilnem nalogu prejemniku zagotavlja podatek o referenci in kodi namena brez tekstovnega zapisa namena plačila.

Če plačnik predloži banki v izvršitev papirni plačilni nalog z izpolnjeno QR kodo, banka lahko posreduje prejemniku in njegovi banki le podatke, ki so vsebovani v QR kodi. Banka ni dolžna preverjati, ali se zapis v QR kodi ujema z ostalimi podatki na plačilnem nalogu.

Banka ne prevzema odgovornosti, če plačnik ne uporabi kode namena z njenim dejanskim namenom.

Informacije po izvršitvi enkratne plačilne transakcije banka uporabniku izroči z izpisom podatkov o opravljeni storitvi in nadomestilih.

Plačnik se je za namene izvajanja uredb in predpisov, ki urejajo izvajanje plačilnih transakcij, dolžan identificirati z veljavnim osebnim dokumentom.

3.3. Najdaljši rok za izvršitev

3.3.1. Izvršitev plačilne transakcije

Banka bo plačilne naloge:

- za prejemnike v Republiki Sloveniji, predložene na poštah vsak delovni dan, od ponedeljka do petka do 14.30; in
- za čezmejne transakcije, predložene na poštah vsak delovni dan, od ponedeljka do petka do 13.30,

obdelala in posredovala prejemnikovi banki še isti delovni dan.

Za plačilne naloge, ki jih plačnik predloži na poštah izven v prejšnjem odstavku navedenih terminov, se šteje, da jih je banka prejela naslednji delovni dan. Banka bo takšne plačilne naloge obdelala in plačilo posredovala prejemnikovi banki naslednji delovni dan.



3.3.2. Izvršitev denarnega nakazila

Banka bo plačilne naloge za denarno nakazilo, predložene s strani plačnika, posredovala pošti, ki bo denarna sredstva prenesla prejemniku plačila v roku treh delovnih dni po prejemu plačilnega naloga za denarno nakazilo.

3.4. Zavrnitev plačilnega naloga

Banka lahko zavrne izvršitev plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga. Banka o zavrnitvi in, če je mogoče, o razlogih za zavrnitev in postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, obvesti uporabnika na naslov, ki je naveden na plačilnem nalogu, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

Banka obvestilo iz prvega odstavka tega člena posreduje ali da na voljo uporabniku ob prvi priložnosti, najkasneje pa v roku pet (5) delovnih dni od predložitve plačilnega naloga na poštah.

3.5. Preklic plačilnega naloga

Plačnik ne more preklicati plačilnega naloga po tem, ko je plačilni nalog za izvršitev enkratne plačilne transakcije na poštah postal nepreklicen, to pomeni, ko je plačnik prejel potrdilo o vplačilu plačilnega naloga.

Po poteku zgoraj navedenih možnosti preklica plačilnega naloga lahko uporabnik prekliče plačilni nalog le na podlagi dogovora z banko.

Banka lahko uporabniku posebej zaračuna preklic plačilnega naloga v skladu s prejšnjim odstavkom, po vsakokrat veljavnem Ceniku nadomestil za posle s potrošniki.

3.6. Zahteva za preklic že izvršenega plačilnega naloga

Preklic izvršenega plačilnega naloga se lahko zahteva samo, če gre za podvojene transakcije, tehnične težave ali zlorabe. Plačnik pošlje banki pisno zahtevo za preklic že izvršenega plačilnega naloga v roku desetih (10) dni od datuma izvršitve naloga.

Plačniku se znesek povrne samo, če se s tem strinja prejemnik plačila. Vrnjeni znesek se lahko zmanjša za stroške banke prejemnika plačila in morebitne druge stroške posredniških bank.

4. Odgovornost banke in povračila enkratnih plačilnih transakcij

Če je banka odgovorna za neizvršitev in/ali nepravilno izvršitev enkratne plačilne transakcije, mora plačniku brez nepotrebnega odlašanja povrniti znesek neizvršene ali nepravilno izvršene enkratne plačilne transakcije.

Banka odgovarja uporabniku zaradi neizvršitve ali nepravilne, tudi pozne, izvršitve plačilne transakcije za povračilo izgube iz naslova nadomestil, ki jih je zaračunala uporabniku, do obresti pa je upravičen le v primeru nepravilno izvršene plačilne transakcije.

Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neizvršenih oziroma nepravilno ali pozno izvršenih plačilnih transakcij:

- če je neizvršitev, nepravilna ali pozna izvršitev plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, ki se jim banka ni mogla izogniti ali jih preprečiti;

- če je neizvršitev, nepravilna ali pozna izvršitev plačilnih transakcij posledica izpolnjevanja obveznosti banke, ki izhajajo iz drugih predpisov.

5. Nadomestila

Banka za opravljanje enkratnih plačilnih transakcij na poštah plačniku zaračuna nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil za posle s potrošniki.

Nadomestilo plačnik poravnava takoj ob izvedbi transakcije na poštah.

Nadomestil za plačila na račune prejemnikov, ki organizirajo vseslovenske humanitarne akcije, banka ne zaračunava. Veljavni seznam računov prejemnikov sredstev, kjer se nadomestilo za izvršitev plačilne transakcije ne zaračunava, je na voljo pri poštinih delavcih na poštah.

Banka zaračuna nadomestilo za izvršitev denarnega nakazila prejemniku plačila v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil za posle s potrošniki. Banka zmanjša prejemniku plačila znesek denarnega nadomestila za višino nadomestila izvršitve denarnega nakazila. V primeru, da plačnik banki poravnava nadomestilo za izvršitev denarnega nakazila, banka nadomestila ne zaračuna prejemniku plačila.

Banka v primeru vračila sredstev plačniku zaradi plačnikove napačne navedbe podatkov na plačilnem nalogu (npr. napačna ali neobstoječa IBAN številka prejemnika plačila, napačne reference plačila ipd.), ali ker je prejemnik plačila delno ali v celoti vrnil sredstva na račun banke, zaračuna nadomestilo za vračilo sredstev po vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil za posle s potrošniki.

Za znesek nadomestila banka zmanjša znesek vračila. Banka ne vrača zneskov, manjših od zneska nadomestila za vračilo sredstev plačniku.

6. Mirno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.

Pritožbo oziroma reklamacijo (v nadaljevanju: reklamacija) v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno v katerikoli poslovalnici Nove KBM ali na specializiranih bančnih okencih v enotah Pošte Slovenije, po pošti na naslov banke: Nova KBM d.d., Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor, po elektronski pošti na reklamacijeNKBM@nkbm.si ali info@nkbm.si ali na brezplačni telefonski številki 080 1770.

Prvostopenjski organ banke bo o reklamaciji odločil najkasneje v roku osmih (8) dni po prejemu popolne reklamacije. Odločitev o reklamaciji je stranki posredovana na dogovorjen način, razen v primeru zavrnjene pritožbe, kjer je odločitev posredovana v pisni obliki. Če se uporabnik z odločitvijo prvostopenjskega organa ne strinja, lahko zoper tako odločitev vložijo pisno pritožbo na zgoraj navedene naslove banke oziroma email naslove. Pisno pritožbo lahko vložijo tudi v katerikoli poslovalnici Nove KBM ali specializiranega bančnega okenca Pošt Slovenije. Reklamacijo bo obravnaval drugostopenjski organ v banki.



Drugostopenjski organ banke bo o reklamaciji odločil najkasneje v roku petnajstih (15) dni po prejemu popolne reklamacije.

Kadar banka v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere nima vpliva, odgovora ne more posredovati v predvidenem roku, uporabnika obvesti o statusu obravnave njegove pritožbe in o datumu končne rešitve, ki v nobenem primeru ni daljši kot petintrideset (35) dni.

Če se uporabnik, ki je potrošnik, z odločitvijo drugostopenjskega organa banke o reklamaciji ne strinja ali če v roku petnajstih (15) dni neutemeljeno ne prejme odgovora banke na reklamacijo, ima pravico dati pobudo za izvensodno rešitev spora, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IRPS, na spletni strani www.zbs-giz.si ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si. Pobuda za IPRS je potrebno podati najpozneje trinajst (13) mesecev od dokončne odločitve v banki oziroma, če stranka odgovora ni prejela v petnajstih (15) dneh.

Posredovalno-predlagalni postopek (mediacija) izvaja pristojni organ pri izvajalcu IPRS, v skladu s pravili postopka izvajalca IPRS in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov. Več informacij je na voljo na spletnih straneh ZBS na povezavi www.zbs-giz.si.

Kljub pobudi za začetek izvensodne rešitve spora ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pred pristojnim sodiščem.

Za vodenje postopkov zaradi prekrškov, storjenih v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, je pristojna Banka Slovenije.

6.1. Reklamacije za enkratne plačilne transakcije

Banka sprejema reklamacije za izvršitev plačilnega naloga v roku trinajst (13) mesecev po izvedbi enkratne plačilne transakcije.

Reklamacije v zvezi z neizvršenimi plačili so na voljo na naslovu: ps-reklamacije@nkbm.si.

7. Končne določbe

Vsakokrat veljavni splošni pogoji za opravljanje enkratne plačilne transakcije so objavljeni na spletnih straneh banke in vseh poštah. Plačnik lahko na poštah zahteva izvod teh splošnih pogojev.

S predložitvijo plačilnega naloga na poštah uporabnik potrjuje, da je bil seznanjen s Splošnimi pogoji za izvršitev enkratne plačilne transakcije na pogodbenih poštah pred izvedbo enkratne plačilne transakcije in da z njimi v celoti soglaša.

Za pogodbeno razmerja in komunikacijo med banko in uporabnikom se uporablja slovenski jezik.

Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.

Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih uporabnik ter banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno naslednje sodišče:

- v primeru, da je potrošnik tožena stranka, je izključno krajevno pristojno sodišče, kjer ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče;
- v primeru, da je potrošnik tožeča stranka, je pristojno sodišče, kjer ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče ali sodišče po sedežu banke;
- v primeru, da gre za pravne osebe, zasebnike, samostojne podjetnike ali društva je pristojno sodišče po sedežu banke.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 1. julija 2021 dalje.

Nova KBM

